ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 8895

Texte de la question

M. Jacques Le Nay attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur la pratique des numéros surtaxés constatés lors d'appels téléphoniques passés auprès de certains services publics ou sociaux. Il lui demande les mesures que le Gouvernement entend mettre en oeuvre pour supprimer cette surtaxation en cas d'appels téléphoniques de nos concitoyens vers les administrations qui ont mis en place ces numéros d'appels téléphoniques surtaxés. - Question transmise à M. le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique.

Texte de la réponse

L'accueil à distance dans les services publics est un sujet complexe compte tenu de la diversité des publics concernés et des prestations rendues par les administrations (orientation et information générale, information experte allant jusqu'au conseil individuel, suivi et traitement des dossiers), et de la variété croissante des moyens employés (téléphone, messagerie et internet mais aussi d'autres techniques émergentes comme les bornes interactives). Le Gouvernement a donc demandé à plusieurs inspections, dans le cadre des audits de modernisation, un rapport sur l'accueil à distance dans les administrations. Ce rapport, remis à l'été 2007, fait apparaître que la France s'est dotée d'une stratégie d'ensemble et explicite de' l'accueil du public dans les administrations (Charte Marianne). Elle est bien positionnée, en particulier pour l'accueil à distance, par rapport aux grands pays comparables, notamment du fait des réalisations des grands régimes sociaux, de Copernic et de « service public.fr ». Le rapport identifie cependant plusieurs voies de progrès. S'agissant du coût pour l'usager, le rapport d'audit souligne la diversité des pratiques des administrations, certains appels pouvant être surtaxés, alors que d'autres sont facturés au prix d'une communication locale. Le rapport recommande la mise en oeuvre d'une politique d'abaissement général du coût des appels vers les administrations, qui pourrait notamment passer par le recours à des numéros en 09, moins coûteux que les numéros payants existants en 08. Sur la base de ce rapport, Eric Woerth, en charge de la réforme de l'État, a donné instruction pour que les appels des usagers aux services placés sous sa responsabilité soient tarifés au prix d'une communication locale. Cette mesure importante concerne les appels aux centres d'appel « Impôt service », les CIS, et à infos douane service, soit plus d'un million d'appels par an. En outre, le ministre a demandé que soit réalisée une évaluation de l'impact de la généralisation de cette mesure à l'ensemble des ministères.

Données clés

Auteur : M. Jacques Le Nay
Circonscription : Morbihan (6e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 8895
Rubrique : Administration
Ministère interrogé : Économie, finances et emploi
Ministère attributaire : Budget, comptes publics et fonction publique

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/13/questions/QANR5L13QE8895

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 30 octobre 2007, page 6648
Réponse publiée le : 1er janvier 2008, page 59